

{ **Plan de negocios:
casa de retiro** }

23 franquicias:
lavanderías, tintorerías
y arreglo de ropa



ISSN1665-5087

Entrepreneur®

www.SoyEntrepreneur.com

5 fórmulas del éxito

Además

**Tips para
pagar menos
impuestos**

Gadgets

Lo último para hacer
crecer tu negocio

★ **Emprendedor**

Ollin Studio

Cómo conquistar
Hollywood

EU\$4.00 CAN\$4.50 CA\$4.95USD 048.00

INVERSIÓN GARANTIZADA \$40.00

Renueva tu negocio con:

Guía práctica del súper vendedor

Tendencias de mercadotecnia para 2010

El ABC del servicio al cliente

Equipos de trabajo altamente productivos

Reglas para una administración eficiente

Cómo formar talento

ANA PAULA HERNÁNDEZ ALDAY

La clave está en invertir en el activo más importante de todo negocio: el capital humano. Esto, al final, te ayudará a obtener mejores resultados.

78

H

acer,
aprender y
compartir el
conocimien-

to para multiplicar el talento es la filosofía de Insitum, una empresa mexicana de consultoría en innovación líder en América Latina. "Nuestro equipo de colaboradores es la materia prima y la sangre de la compañía. De ahí surge el talento, que es el valor agregado que nos hace diferentes", dice Roberto Holguín, socio fundador y director de Operaciones.

La aventura de constituir este negocio comenzó en 2002, cuando Holguín y Luis Arnal integraron un despacho de consultoría en investigación etnográfica y antropológica. Y desde



Fotografía: Patricia Anujis

MÓNICA OROZCO, ROBERTO HOLGUÍN
Y SAYURI CARRILLO de Insitum

el principio tuvieron en claro que el talento de su gente sería el foco a destacar frente a la competencia. Hoy, entre su lista de clientes figuran firmas como Herdez, Intel, Mabe, Microsoft y Nokia. Además, cuenta con oficinas de representación en Estados Unidos y Brasil.

Holguín asegura que la llave maestra de su crecimiento es, sin duda, destacar como valor agregado el capital más valioso de la compañía: el factor humano. ¿Cuál fue la primera piedra? Integrar un equipo de trabajo que realmente hiciera el trabajo en equipo. “El arranque fue clave. No se realizó un simple proceso de selección de personal, sino que la idea de fondo fue encaminar a la empresa hacia el éxito”, explica Mónica Orozco, gerente de Operaciones.

Desde entonces, la meta para Insitum está clara: ser la consultoría líder en su ramo. Para ello, la estrategia es atraer colaboradores que empaten con la misión y valores de la firma. “Gente curiosa, proactiva, creativa; sin miedo a preguntar y sin temor a hacer ni a equivocarse”, señala Orozco.

¿Y la metodología? Se optó por un plan de trabajo por objetivos, con tiempos y metas establecidos. Para Holguín, este sistema da la oportunidad de comenzar y concluir. “Es decir, ofrece un principio y un fin, un reconocimiento, un análisis y un nuevo inicio”, dice el director de Operaciones.

Las ideas y los planes siempre son de gran utilidad, pero a la

hora de la ejecución no todo es “miel sobre hojuelas”. Mientras que al exterior Insitum incrementaba su base de clientes y participación de mercado, a nivel interno se gestaba un malestar debido a las cargas excesivas de trabajo.

El número de proyectos se incrementó y, a pesar del esfuerzo del equipo, la gente se saturó. Esta situación provocó que el personal asumiera una posición unánime en contra de la dirección. Por lo tanto, era momento de evolucionar y adaptar los modelos de trabajo a las nuevas necesidades de la empresa y, por supuesto, de los colaboradores.

5 TIPS PARA AGREGAR VALOR A TU NEGOCIO

- 1 Elabora presentaciones y guías de inducción acordes a la filosofía y visión de tu empresa.
- 2 Define bien tus funciones. Esto da seguridad y confianza a los colaboradores.
- 3 Diseña modelos de trabajo a la medida de tus necesidades y sé flexible en tus procesos.
- 4 Crea espacios de expresión e intercambio de ideas para conocer más a fondo a tus empleados.
- 5 Establece un plan de carrera, que reconozca el trabajo individual y en equipo.

A partir de entonces, se creó el área de Operaciones para la distribución del trabajo y *coaching*, que tiene como eje de acción transmitir el conocimiento. “Con la crisis de talento nos quedó claro que si mejoras tus dinámicas, como consecuencia, obtienes mejores resultados. También aprendimos a no premiar con más trabajo a los colaboradores más eficientes. Al contrario, hay que cuidarlos y darles un descanso, incluso, aunque no te lo pidan”, señala Orozco.

Actualmente, la compañía maneja modelos de trabajo a la medida: temporales, *freelance* y de planta; un esquema de promoción y crecimiento profesional; horarios flexibles y ritmos de trabajo específicos por proyecto. Además, cuenta con una guía de inducción, vías de comunicación interna, sesiones de intercambio de ideas y días de empresa.

Con un crecimiento promedio de 20% anual y una fuerza productiva de 50 colaboradores, Insitum planea duplicar su expansión en 2010 con la apertura de nuevas oficinas en Bogotá, Colombia. “Aprender de las experiencias, comunicarlas, reconocerlas y escucharlas es lo que nos retroalimenta; lo que nos hace ser mejores y destacar. Esa es la fórmula para multiplicar el talento”, concluye Holguín. ■